F

TOLL COLLECT
service on the road

LE PÉAGE POIDS LOURD EN ALLEMAGNE

INFORMATIONS USAGERS

Par ordre du

Bundesamt
für Güterverkehr

www.toll-collect.de

Chères lectrices, chers lecteurs,

Située au plein cœur de l'Europe et véritable plaque tournante du trafic international de poids lourds, l'Allemagne est traversée jour après jour par des milliers de véhicules en provenance de l'Europe entière. L'augmentation constante du transport de marchandises représente une forte sollicitation du réseau routier, dont l'entretien et l'extension génèrent d'importants investissements.

Pour mieux répartir les dépenses correspondantes entre les usagers, le gouvernement fédéral allemand a instauré en janvier 2005 un péage kilométrique valable pour tous les poids lourds allemands et étrangers. Ce péage s'applique à dater du 1er octobre 2015 à partir d'un PTAC de 7,5 tonnes.

Dans le cadre d'un partenariat public-privé, Toll Collect a été mandaté par la République fédérale d'Allemagne pour développer et mettre en place un système de péage réunissant la localisation par satellite et une technologie moderne de téléphonie mobile. Les droits de péage sont perçus en fonction du nombre d'essieux, du trajet parcouru sur des routes à péage, et de la catégorie de pollution, en tenant compte des coûts associés à la pollution générée par le véhicule.

Grâce au système créé par Toll Collect, le péage peut être perçu sans perturbation de la circulation. Contrairement aux systèmes de péage usuels, cette technologie innovante n'implique aucune limitation de vitesse et les véhicules ne doivent ni s'arrêter, ni emprunter des voies particulières. Le paiement du péage par les entreprises de transport allemandes et européennes est donc organisé de façon à la fois moderne et flexible.

De plus, le système Toll Collect est conçu de manière à être compatible avec d'autres systèmes de péage. Le service TOLL2GO a été mis en place en collaboration avec l'entreprise ASFINAG, responsable de la gestion du péage autrichien. Avec TOLL2GO, les véhicules de 7,5 tonnes et plus peuvent également régler le péage en Autriche via l'appareil embarqué de Toll Collect installé dans le poids lourd.

La présente brochure rassemble des informations utiles sur le fonctionnement du péage poids lourd en Allemagne, depuis l'inscription jusqu'au relevé du péage, en passant par les différents modes d'enregistrement.

Bonne route !

L'équipe
Toll Collect

SOMMAIRE

1 Vue d'ensemble 4
2 Péage obligatoire 6
2.1 Dispositions concernant le péage obligatoire 6
2.1.1 Véhicules assujettis au péage 6
2.1.2 Véhicules non assujettis ou exemptés du péage 7
2.1.3 Réseau à péage 8
2.2 Compétences 9
2.2.1 Compétences au sein du partenariat public-privé : République fédérale d'Allemagne et Toll Collect 9
2.2.2 Compétences relatives au contrôle et aux procédures de sanction administrative : Office fédéral du transport de marchandises (BAG) 10
2.2.3 Compétences relatives au réseau à péage : Office fédéral des routes (BASt) 10
3 Inscription 11
4 Modes d'enregistrement 13
4.1 Enregistrement automatique par appareil embarqué 13
4.1.1 Installation de l'appareil embarqué 14
4.1.2 Mode de fonctionnement de l'appareil embarqué 15
4.2 Enregistrement manuel 17
4.2.1 Enregistrement par Internet 17
4.2.2 Enregistrement au terminal de péage 18
4.3 Annulation en cas d'enregistrement manuel 21
4.3.1 Annulation par Internet 22
4.3.2 Annulation au terminal de péage 22
4.4 Demande de remboursement après écoulement de la durée de validité du ticket d'enregistrement 23
5 Montant du péage 24
6 Modes de paiement 28
6.1 Modes de paiement pour les clients inscrits 29
6.1.1 Procédure de compte accréditif de Toll Collect 29
6.1.2 Autres modes de paiement 29
6.2 Modes de paiement pour les clients non inscrits 30
6.2.1 Espèces 30
6.2.2 Carte pétrolière et carte de crédit 31
7 Facturation pour les clients inscrits 32
7.1 Relevé de péage ordinaire 32
7.2 Relevé supplémentaire 33
7.3 Réclamation relative au relevé du péage 33
7.4 Prestations additionnelles liées au péage 33
8 Contrôle 34
9 Questions/réponses 37
10 Service et contact 44

1

VUE D'ENSEMBLE

Le système de péage de Toll Collect offre trois modes d'enregistrement :

- l'enregistrement automatique via un appareil embarqué appelé « On-Board Unit » (OBU)
- l'enregistrement manuel par Internet ou
- l'enregistrement manuel sur le terminal de péage

L'enregistrement automatique est le pilier central du système : à l'aide de signaux satellites (GPS-Global Positioning System) et de capteurs de localisation supplémentaires, un appareil embarqué monté dans le poids lourd reconnaît les sections de route à péage sur lesquelles le poids lourd circule. L'appareil embarqué localise le poids lourd et peut à tout moment affecter sa position à l'une des sections de route du réseau de 30 000 kilomètres soumis au péage (dans les deux sens de circulation). L'appareil calcule alors les droits de péage à partir des déclarations faites par le client au sujet de la catégorie de pollution et du nombre d'essieux, et transmet les données par téléphonie mobile au centre de calcul Toll Collect.

Le client peut d'autre part choisir le mode d'enregistrement manuel par Internet ou au terminal de péage pour enregistrer son trajet à péage. Ces données sont alors également communiquées au centre de calcul Toll Collect.

L'enregistrement via appareil embarqué et l'enregistrement par Internet sont soumis à une inscription préalable de l'entreprise et de ses véhicules auprès de Toll Collect.

Les clients inscrits peuvent régler le péage à l'aide des moyens de paiement proposés par Toll Collect, notamment par carte pétrolière ou carte de crédit.

L'enregistrement au terminal de péage est disponible pour tous les clients. Les clients qui ne sont pas inscrits peuvent sélectionner l'un des modes de paiement suivants : espèces, carte pétrolière ou carte de crédit. Des informations plus détaillées concernant les différents modes de paiement se trouvent au chapitre 6.

Le service clients est à la disposition des clients pour toute question sur les modes de paiement et sur l'ensemble du système de péage.

Pour garantir le respect du paiement des droits de péage obligatoire, Toll Collect met à la disposition de l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) un système de contrôle exhaustif.

Dans le cadre du contrôle, le centre de calcul Toll Collect vérifie si tous les véhicules assujettis au péage contrôlés font l'objet d'un enregistrement en cours de validité. Le système de contrôle comprend des contrôles automatiques réalisés à l'aide de portiques de contrôle, des appareils de contrôle portables, et des contrôles fixes et mobiles équipés de dispositifs de contrôle correspondants, ainsi que des contrôles en entreprises. La mise en commun de ces différents types de contrôle garantit un contrôle exhaustif et continu du respect du péage obligatoire et permet d'adapter continuellement le système de contrôle aux conditions réelles en constante évolution, tout en respectant les dispositions légales sur la protection des données.

La loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG), entrée en vigueur le 19 juillet 2011, a remplacé la loi relative au péage autoroutier comme base juridique en matière de perception du péage poids lourd. La modification de la désignation de cette loi souligne le fait que le réseau à péage ne comprend pas uniquement les autoroutes, mais également des routes fédérales ou certaines sections de routes fédérales.

Les bases juridiques régissant la perception du péage kilométrique sont les suivantes :

- *loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG) du 12 juillet 2011 (BGBl. I p. 1378), modifiée par l'article 1 de la loi du 10 juin 2015 (BGBl. I p. 922)*
- *décret relatif à la perception, au contrôle du paiement et au remboursement du péage (décret sur le péage pour poids lourds - LKW-MautV) du 24 juin 2003 (BGBl. I p. 1003), modifié par l'article 3 de la loi du 5 décembre 2014 (BGBl. I p. 1980)*
- *décret relatif à l'extension du péage à certaines sections de routes fédérales (décret sur l'extension des sections à péage - MautStrAusdehnV) du 8 décembre 2006 (BGBl. I p. 2858), modifié par l'article 4 de la loi du 12 juillet 2011 (BGBl. I p. 1378)*
- *décret relatif à la réglementation sur les nœuds de péage pour certaines sections de routes fédérales (décret sur les nœuds de péage des routes fédérales - BFStrMKnotV) du 9 août 2013 (BGBl. I p. 3218)*

Les versions actuelles de ces bases juridiques sont disponibles sur www.gesetze-im-Internet.de.

2

PÉAGE OBLIGATOIRE

L'office fédéral des routes (Bundesanstalt für Straßenwesen, BASt) publie sur Internet le réseau à péage actuel. Toutes les autoroutes et routes fédérales soumises au péage pour tous les véhicules assujettis d'un PTAC de 7,5 tonnes ou plus sont recensées sur www.mauttabelle.de.

2.1 Dispositions concernant le péage obligatoire

2.1.1 Véhicules assujettis au péage

Sont assujettis au péage : tous les véhicules utilitaires ou véhicules articulés avec un PTAC à partir de 7,5 tonnes et

- destinés exclusivement au transport de marchandises (1ère possibilité) ou
- utilisés à cet effet (2ème possibilité).

L'obligation de péage est justifiée dès que l'une des deux possibilités énoncées à l'article 1 paragraphe 1 alinéa 2 n°1 de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral est constatée.

Les véhicules destinés exclusivement au transport de marchandises (1ère possibilité) sont soumis au péage indépendamment du fait

- qu'il s'agisse d'un trajet effectué à titre privé,
- que des marchandises soient effectivement transportées,
- que le transport de marchandise serve des intérêts commerciaux externes (transport pour compte d'autrui) ou internes à l'entreprise (transport pour propre compte), ou
- que le véhicule concerné soit exonéré de la axe sur les véhicules à moteur.

Le péage est obligatoire selon la deuxième possibilité à partir du moment où des véhicules, ou des véhicules articulés, sont utilisés pour transporter des marchandises contre rémunération ou pour les besoins internes d'une entreprise (transport de marchandises par route pour compte d'autrui ou pour propre compte).

L'article 34, paragraphe 7 du code allemand d'homologation des véhicules routiers (StVZO) donne des précisions sur le calcul du PTAC des véhicules articulés.

Quel que soit leur pays d'origine, tous les clients doivent s'acquitter du péage pour tous les trajets parcourus sur des routes à péage avec des véhicules assujettis au péage.

2.1.2 Véhicules non assujettis ou exemptés du péage

Les véhicules, ou véhicules articulés, dont le PTAC est inférieur à 7,5 tonnes ne sont pas assujettis au péage poids lourd.

Les véhicules ou véhicules articulés dont le PTAC est supérieur ou égal à 7,5 tonnes et qui ne sont ni destinés au transport de marchandises, ni utilisés pour transporter des marchandises, ne sont pas assujettis au péage poids lourd.

De plus, les véhicules et véhicules articulés suivants sont exonérés de péage selon l'article 1, paragraphe 2 de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral :

1. bus,
2. véhicules des forces armées, des services de police, de protection civile et de protection en cas d'urgence collective, de sapeurs-pompiers et autres services d'urgence, ainsi que les véhicules de l'État fédéral,
3. véhicules destinés exclusivement à l'entretien et à la maintenance des routes, y compris les véhicules de nettoyage et de déneigement des voies publiques,
4. véhicules destinés exclusivement aux activités foraines et à l'exploitation des cirques,
5. véhicules utilisés par des organisations caritatives ou d'utilité publique pour transporter les aides humanitaires destinées à secourir des personnes en détresse.

Tous ces véhicules profitent de l'exonération de péage à la condition que leur aspect extérieur

laisse reconnaître clairement leur destination d'usage, sauf dans le cas des bus et des véhicules utilisés par des organisations d'utilité publique.

Sur une base facultative, les propriétaires ou détenteurs de véhicules ou véhicules articulés non assujettis ou exemptés du péage peuvent inscrire leurs véhicules comme véhicules non assujettis au péage auprès de Toll Collect. Les inscriptions sont valables deux ans et peuvent être prolongées sur demande. Des informations plus détaillées ainsi que les formulaires correspondants sont disponibles sur le site Internet www.toll-collect.de ou auprès du service clients.

Toutes les données communiquées par le biais du formulaire d'inscription relatif aux véhicules non assujettis au péage doivent être complètes et conformes à la vérité. La responsabilité de l'exactitude et de l'exhaustivité des données communiquées dans le cadre de l'inscription d'un véhicule non assujetti au péage incombe au propriétaire ou détenteur du véhicule (principe de l'auto déclaration). Cette inscription ne représente donc en aucun cas une reconnaissance légale, de la part de Toll Collect ou de l'Office fédéral du transport de marchandises, d'un quelconque droit à la gratuité du péage ou à l'exonération au péage. Les autorités compétentes sont en droit de contrôler à tout moment l'exactitude des données communiquées. Pour de plus amples informations concernant les conditions préalables, voir l'article 1, paragraphes 1 et 2, de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral.

2.1.3 Réseau à péage

Le péage obligatoire est valable sur toutes les autoroutes y compris les stations-service et aires de repos, sauf stipulation contraire ci-dessous, et est calculé à compter de l'entrée sur l'autoroute. Les autoroutes au titre de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG) comprennent toutes les routes fédérales à grande circulation affectées officiellement au réseau autoroutier.

Le péage obligatoire est valable également pour les routes fédérales qui répondent aux critères suivants :

- les routes concernées doivent faire partie du domaine de responsabilité de l'État fédéral et disposer d'au moins deux voies dans chaque sens de circulation ;
- une séparation physique continue entre deux chaussées (terre-plein central) est nécessaire. Les croisements à niveau sont exclus ;
- les sections qui traversent des localités sont également exclues ;
- les sections concernées doivent être reliées à une autoroute soit directement, soit via une autre route fédérale à péage, ou leur longueur totale ne doit pas être inférieure à quatre kilomètres.

Les critères énoncés ci-dessus ne sont pas valables pour les routes suivantes, qui font également partie du réseau à péage et sont soumises au péage obligatoire depuis le 1er janvier 2007 :

- B 75 entre l'autoroute A 253 et l'autoroute A 7 (Hambourg),
- B 4 au nord de l'autoroute A 23 jusqu'à Bad Bramstedt (Schleswig-Holstein et Hambourg),
- B 9 entre la frontière franco-allemande et la bretelle de raccordement Kandel-sud de l'autoroute A 65 (Rhénanie-Palatinat).

Les sections d'autoroute suivantes ne sont pas soumises au péage obligatoire selon l'article 1 paragraphe 3 n°1 à 4 de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral :

- section de l'autoroute A 6 comprise entre la frontière franco-allemande et la bretelle de raccordement Saarbrücken-Fechingen dans les deux sens de circulation,
- section de l'autoroute A 5 comprise entre la frontière suisse-allemande et la frontière franco-allemande, et la bretelle de raccordement Müllheim/Neuenburg, dans les deux sens de circulation,
- les sections d'autoroute dont l'utilisation est soumise à un péage selon l'article 2 de la loi relative au financement privé de la construction de routes à grande circulation du 30 août 1994 (BGBl.I page 2243) dans sa version actualisée,
- les sections d'autoroute à une seule voie qui ne sont pas raccordées directement au réseau d'autoroutes fédérales.

Le réseau à péage actuel est publié sur le site Internet www.mauttabelle.de.

2.2 Compétences

2.2.1 Compétences au sein du partenariat public-privé : République fédérale d'Allemagne et Toll Collect

Les prescriptions légales relatives au péage obligatoire établissent précisément les véhicules et les routes pour lesquels un péage doit être acquitté ainsi que les modalités de perception et de contrôle. Le chapitre 8 « Contrôle » donne des informations sur les compétences et sur le déroulement du contrôle du respect du péage obligatoire.

Les prescriptions légales relatives au péage obligatoire définissent le cadre dans lequel Toll Collect est censée agir en tant que prestataire de services au sens du partenariat public-privé : l'entreprise Toll Collect, en sa qualité de partenaire de confiance de la République fédérale d'Allemagne, a mis en place et exploite un système de perception du péage assisté par satellite.

En tant qu'entreprise concessionnaire, Toll Collect s'est également vu confier les tâches suivantes :

- la constatation de l'utilisation de routes soumises au péage
- le contrôle du paiement conforme du péage
- la perception à postériori du péage dans certains cas particuliers

En tant qu'entreprise de droit privé, Toll Collect n'a aucune influence sur les décisions relatives aux types de véhicules assujettis au péage, aux routes soumises au péage obligatoire, à la hau-

teur des tarifs kilométriques, ni à la définition des catégories de pollution. Ces décisions sont du ressort du législateur.

2.2.2 Compétences relatives au contrôle et aux procédures de sanction administrative : Office fédéral du transport de marchandises (BAG)

La répression des infractions se rapportant au péage obligatoire est de la compétence de l'Office fédéral du transport de marchandises. En cas de constat de non-paiement du péage sur une route à péage empruntée par un véhicule assujetti au péage, les droits correspondant au trajet parcouru seront perçus à postériori. S'il n'est pas possible de déterminer précisément le trajet soumis au péage effectivement parcouru, le forfait perçu à postériori correspondra au montant échu pour 500 kilomètres. Lors du contrôle, l'Office fédéral du transport de marchandises collecte toutes les données nécessaires telles que le numéro d'immatriculation ou les tarifs kilométriques. Il engage ensuite une procédure de sanction administrative. Le montant des contraventions peut atteindre 20 000 euros.

2.2.3 Compétences relatives au réseau à péage : Office fédéral des routes (BASt)

L'entité compétente pour le réseau à péage est l'office fédéral des routes (Bundesanstalt für Straßenwesen, BASt). Les levés techniques des sections de route qui constituent le réseau à péage, par exemple, ont été réalisés sous la responsabilité de l'office fédéral des routes (Bundesanstalt für Straßenwesen, BASt). L'actualisation permanente du réseau à péage (p. ex. en cas de construction de nouvelles sections de route) fait également partie du domaine de compétences de l'office fédéral des routes (Bundesanstalt für Straßenwesen, BASt). Le réseau routier à péage actuel est publié sur le site Internet www.mauttabelle.de.

3 INSCRIPTION

Pour régler le péage en toute simplicité, la première étape consiste à inscrire l'entreprise et ses véhicules assujettis au péage auprès de Toll Collect.

Les clients inscrits ont le choix entre trois modes d'enregistrement du péage. L'enregistrement automatique avec un appareil embarqué est le moyen le plus simple et le plus pratique pour régler le péage. Deux modes d'enregistrement manuels sont également disponibles : l'enregistrement par Internet ou l'enregistrement sur le terminal de péage.

Les clients inscrits peuvent s'acquitter du péage de différentes manières. De plus amples informations à ce sujet se trouvent au chapitre 6.

Une fois l'inscription effectuée, le client reçoit un courrier de bienvenue avec son numéro d'usager, ainsi que deux courriers contenant chacun un code particulier.

- Le premier courrier contient un code maître qui permet d'identifier le client inscrit. Ce code est nécessaire pour tout contact téléphonique avec le service clients et pour toute modification des données. Il est également utilisé en tant que mot de passe prédéfini pour la première connexion lors de l'enregistrement sur Internet.
- Le second courrier contient le code de flotte. Ce code confidentiel est valable pour l'ensemble de la flotte et simplifie l'enregistrement des trajets avec la carte de véhicule au terminal de péage.

Les formulaires dédiés à l'inscription usager sont disponibles sur le site Internet www.toll-collect.de et peuvent être remplis directement en ligne ou encore imprimés sur papier pour être complétés à la main. Il est également possible de commander ces formulaires par téléphone auprès du service clients (voir chapitre 10 « Service et contact »).

Ces documents doivent ensuite être imprimés, signés et revêtus du cachet de l'entreprise avant d'être envoyés par fax ou par voie postale à Toll Collect. L'inscription des véhicules peut également être effectuée simplement et rapidement sur le portail clients.

Portail clients

Le portail clients est un espace en ligne protégé à l'attention des clients inscrits auprès de Toll Collect.

Les clients peuvent y consulter en un clin d'œil toutes les données actuelles concernant leur entreprise et leurs véhicules. En quelques clics, ils peuvent inscrire de nouveaux véhicules ou modifier les données de véhicule déjà enregistrées. La modification des données du véhicule s'effectue à la rubrique « Affichage et modification des véhicules ». Les modifications peuvent porter sur la catégorie de pollution, sur le nombre d'essieux et sur le PTAC, ou encore sur le numéro d'immatriculation, sur le code du pays ou sur le numéro d'identification du véhicule (NIV, numéro de châssis). Le client reçoit une confirmation écrite de ses modifications dès qu'elles ont été réalisées dans le système.

Deux codes d'activation sont nécessaires pour la première connexion au portail clients Toll Collect. Ces codes d'activation peuvent être commandés à l'aide du formulaire de contact. Après réception des deux courriers, le client peut activer son compte Web.

Les nouveaux clients reçoivent directement leurs données d'accès initiales pour le portail clients avec l'inscription usager.

Le portail clients Toll Collect offre de nombreux avantages :

- inscription plus rapide des véhicules : une fois l'inscription confirmée, les clients peuvent immédiatement faire installer un appareil embarqué (On-Board Unit - OBU) par un partenaire de service ;
- les données des véhicules déjà inscrits peuvent être modifiées plus facilement et actualisées par téléphonie mobile dans l'appareil embarqué ;
- les données actuelles de l'entreprise et des véhicules, de même que le mode de paiement, peuvent être consultées à tout moment.

4 MODES D'ENREGISTREMENT

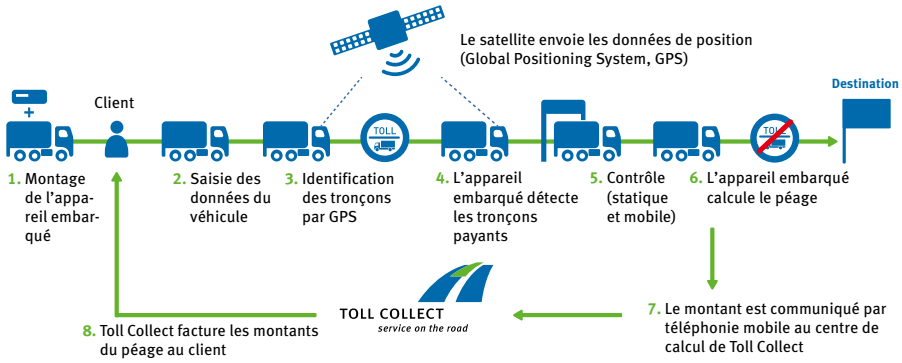
Le péage est dû uniquement en cas d'utilisation de routes soumises au péage. Le système de perception du péage mis en place par Toll Collect respecte ce principe. L'entreprise propose aux clients trois modes d'enregistrement différents :

- enregistrement automatique à l'aide d'un appareil embarqué (On-Board Unit- OBU)
- enregistrement manuel par Internet
- enregistrement manuel sur le terminal de péage

4.1 Enregistrement automatique par appareil embarqué

Une fois inscrit, chaque client a la possibilité de faire installer un appareil embarqué dans son véhicule. Grâce à des signaux satellite et à des capteurs de localisation supplémentaires, l'appareil embarqué reconnaît les sections de route à péage empruntées et calcule automatiquement les droits de péage dus sur la base des données du véhicule enregistrées et des tarifs kilométriques.

Procédure automatique


Le satellite envoie les données de position (Global Positioning System, GPS)
Client
Destination
1. Montage de l'appareil embarqué
2. Saisie des données du véhicule
3. Identification des tronçons par GPS
4. L'appareil embarqué détecte les tronçons payants
5. Contrôle (statique et mobile)
6. L'appareil embarqué calcule le péage
7. Le montant est communiqué par téléphonie mobile au centre de calcul de Toll Collect
8. Toll Collect facture les montants du péage au client
TOLL COLLECT
service on the road

Les informations relatives au péage sont communiquées de manière cryptée par téléphonie mobile au centre de calcul Toll Collect. C'est lui qui génère le décompte (voir chapitre 7). La procédure est parfaitement transparente : chaque client inscrit peut vérifier le péage dû, et donc contrôler la conformité du péage prélevé, sur la base du relevé du péage ou encore du relevé détaillé des trajets (option sélectionnable au moment de l'inscription usager).

4.1.1 Installation de l'appareil embarqué

Le client convient d'un rendez-vous avec un partenaire de service par Toll Collect en vue de l'installation de l'appareil embarqué. Ces garages sélectionnés et spécialisés sont à disposition dans toute l'Allemagne ainsi que dans d'autres pays européens. Une liste détaillée des partenaires de service est disponible sur le site Internet www.toll-collect.de.

L'appareil embarqué est mis gratuitement à la disposition du client. Une fois installé dans le véhicule, il reste la propriété de Toll Collect. Les frais d'installation, ainsi que les frais personnels engagés dans le cadre de cette installation, sont à la charge du client. En règle générale, le temps de montage ne dépasse pas quatre heures par véhicule. Sur les véhicules neufs, le temps de montage peut éventuellement être plus court si le poids lourd a préalablement été équipé en usine, à la demande du client, avec l'antenne et les câbles nécessaires pour le montage de l'appareil embarqué.

Parallèlement au montage de l'appareil embarqué, l'installation comprend les étapes suivantes :

- personnalisation de l'appareil embarqué sur site par le partenaire de service (transmission des données du véhicule et du client)
- installation du câble d'antenne et de l'antenne
- connexion à un signal de vitesse approprié (p. ex. : chronotachygraphe)
- connexion au réseau de bord
- montage de l'appareil embarqué
- essai et initiation du client
- confirmation sur le certificat d'installation, par le client et par le partenaire de service, de l'installation conforme de l'appareil embarqué

Les clients inscrits peuvent actuellement choisir, dans la limite des stocks disponibles, entre deux modèles d'appareil embarqué :

- OBU à poser : cet appareil embarqué se monte sur le tableau de bord. L'appareil embarqué comprend un module DSRC* destiné à la transmission des données de l'appareil embarqué vers les portiques de contrôle, les véhicules de contrôle de l'Office fédéral du transport de marchandises et les balises d'assistance. Il garantit une bonne synergie de fonctionnement (interopérabilité) avec d'autres systèmes de péage ;
- OBU encastrable : ce type d'appareil embarqué se monte, comme un autoradio, dans un emplacement DIN. Un module DSRC est monté sur le pare-brise au moment de l'installation.

Une antenne combinée est montée sur le toit du véhicule pour les deux types d'appareil. Cette antenne permet de recevoir les données des signaux GPS et de transmettre les données au centre de calcul Toll Collect par téléphonie mobile.

Lors de la personnalisation de l'appareil embarqué, les données spécifiques du poids lourd, comme sa catégorie de pollution, sont importées. Le numéro d'immatriculation et le pays d'immatriculation du véhicule sont sauvegardés. L'affectation univoque de l'appareil embarqué est donc assurée. Si nécessaire, ces données peuvent être modifiées directement par Toll Collect à postériori.

Une fois installé, l'appareil embarqué est remis au client. Le partenaire de service Toll Collect lui fournit alors une initiation ainsi qu'un mode d'emploi. En contrepartie, le client signe le certificat d'installation du partenaire de service afin de confirmer la remise de l'appareil.

Le client supporte, entre autre, les frais suivants :

- coûts liés à installation de l'appareil embarqué
- coûts de désinstallation au moment de la mise hors circulation ou de la vente du véhicule, et en cas de cessation de la relation commerciale avec Toll Collect
- coûts engagés auprès d'un partenaire de service en cas de changement de numéro d'immatriculation et de modification des données relatives au péage obligatoire
- frais liés à l'aller-retour et au temps d'immobilisation chez le partenaire de service dans le cadre des travaux cités ci-dessus

4.1.2 Mode de fonctionnement de l'appareil embarqué

L'appareil embarqué se met automatiquement en

** L'abréviation DSRC signifie « Dedicated Short Range Communication » = communication à courte distance par infrarouge ou micro-ondes.*

marche au moment de l'allumage. Le conducteur est tenu de vérifier les données saisies (nombre d'essieux et PTAC) avant chaque trajet et de les corriger le cas échéant. Les paramètres du dernier trajet effectué sont sauvegardés.

Le système automatique de perception du péage s'active pour le véhicule concerné au moment de l'allumage, une fois que le conducteur a contrôlé et validé les données avec « OK », et que la LED verte de l'appareil embarqué est allumée. Des informations plus détaillées sont disponibles à ce sujet dans le mode d'emploi de l'appareil embarqué.

Dans le cadre de la perception automatique du péage, l'appareil embarqué reçoit constamment des données de position par le biais de signaux GPS. Grâce à ces données, l'appareil embarqué reconnaît l'endroit où se trouve le véhicule et compare en permanence cette position avec les cartes sauvegardées dans l'appareil. L'utilisation de capteurs supplémentaires permet d'optimiser la détection de la position au niveau de l'appareil embarqué et garantit donc une localisation plus précise. La localisation à l'estime permet de déterminer, à l'aide d'un compas (gyroscope) et des signaux du tachymètre, les mouvements du véhicule et sa direction. La procédure de localisation à l'estime ne dépend pas de la localisation par GPS. Les résultats de la localisation par satellite et de la localisation à l'estime sont comparés en permanence.

Les longueurs des sections de route à péage définies par l'office fédéral des routes (Bundesanstalt für Straßenwesen, BASt) ont été sauvegardées dans l'appareil embarqué.

En cas de panne de l'appareil embarqué ou du module DSRC, le client peut être arrêté par l'Office fédéral du transport de marchandises dans le cadre d'un contrôle. Pour plus d'informations concernant l'utilisation de l'appareil embarqué, merci de consulter la fiche d'informations « Une franche connexion » disponible sur le site Internet www.toll-collect.de.

Le péage dû est calculé par l'appareil embarqué en fonction des données sur le trajet parcouru, des tarifs kilométriques, et des données du véhicule saisies et sauvegardées. L'appareil embarqué sauvegarde ces informations et les envoie de manière cryptée par téléphonie mobile au centre de calcul Toll Collect. Les informations sont transmises dès qu'un montant prédéterminé du péage est atteint ou qu'une période de temps prédéfinie est dépassée. Si l'appareil est éteint à ce moment-là, les données sont transmises lors de la prochaine mise en marche. L'appareil embarqué s'éteint dès que le conducteur coupe le contact du véhicule.

Le péage dû est affecté au client par le centre de calcul Toll Collect à l'aide du numéro d'immatriculation du véhicule. Si un péage est dû, l'entreprise reçoit régulièrement, actuellement sur une base mensuelle, un relevé du péage (pour plus d'information, voir le chapitre 7, « Facturation pour les clients inscrits »).

Grâce à des capteurs de localisation supplémentaires, le système Toll Collect fonctionne même en cas de courtes interruptions ou perturbations des signaux GPS. Le cryptage numérique garantit la protection des données pour chaque enregistrement.

4.2 Enregistrement manuel

L'enregistrement manuel par Internet ou au terminal de péage offre une alternative à la perception du péage automatique via l'appareil embarqué. Il permet de réaliser l'enregistrement jusque trois jours avant le moment du départ, c'est-à-dire dès le début de la durée de validité du ticket d'enregistrement.

4.2.1 Enregistrement par Internet

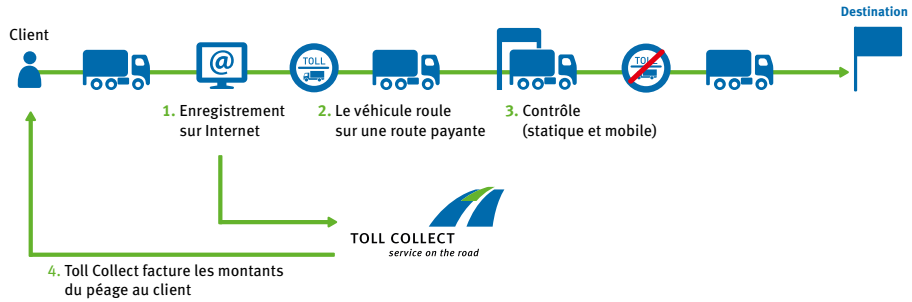
L'enregistrement par Internet est soumis à une inscription préalable de l'entreprise auprès de Toll Collect.

Le client peut accéder à la page d'accueil du système d'enregistrement par Internet (IEBS) via www.toll-collect.de. L'enregistrement peut être réalisé en allemand, en anglais, en français ou en polonais. L'utilisation d'un logiciel spécial n'est pas nécessaire.

L'enregistrement se fait en quelques étapes seulement : lors de la première connexion, le client saisit son numéro d'usager et son code maître. Il choisit ensuite un identifiant de connexion et un mot de passe personnel. Une fois la connexion réalisée, tous les véhicules inscrits du client s'affichent. Le client peut alors sélectionner un véhicule déjà sauvegardé ou saisir les données d'un nouveau véhicule, p. ex. un poids lourd de location. Il indique ensuite les points de départ et d'arrivée de son itinéraire. Le trajet le plus court sur le réseau à péage est alors automatiquement calculé sur la base des données saisies. Le client peut accepter ce trajet ou le modifier selon ses préférences en saisissant un à quatre points de transit (bretelles de raccordement ou échangeurs autoroutiers qui devront se trouver sur son itinéraire). Pour les itinéraires qui comprennent plusieurs trajets partiels indépendants (sections à péage isolées les unes des autres), il est parfois nécessaire de procéder à plusieurs enregistrements.

La durée de validité et le péage dû sont alors indiqués. Une fois que le client a donné son accord, il reçoit un ticket d'enregistrement avec un numéro d'enregistrement. En cas de contrôle, ce numéro permet au conducteur de fournir la preuve du paiement conforme du péage. Il est également indispensable en cas d'annulation. Le client peut imprimer le ticket d'enregistrement ou demander

Procédure manuelle : enregistrement sur Internet


Client
Destination
1. Enregistrement sur Internet
2. Le véhicule roule sur une route payante
3. Contrôle (statique et mobile)
TOLL COLLECT
service on the road
4. Toll Collect facture les montants du péage au client

à le recevoir par courriel. Ce ticket comporte un code de sécurité, ou signature numérique, qui prouve son authenticité.

Au moment de l'enregistrement, le client a également la possibilité de saisir un centre de coûts pour faciliter la répartition interne des coûts dans l'entreprise.

Sur Internet, seuls les trajets complets peuvent être annulés avant le commencement de la période de validité. Les annulations partielles peuvent être réalisées uniquement aux terminaux de péage qui se trouvent sur le trajet enregistré.

Des mesures de prévention permettent d'éviter toute éventuelle procédure d'enregistrement non autorisée. Ainsi, l'accès personnel est verrouillé en cas de saisie répétée d'un mot de passe erroné. Seul le service clients de Toll Collect est alors en mesure de le déverrouiller. Pour garantir la fiabilité de la transmission, le système utilise le protocole SSL avec une longueur de clé de 128 bits.

Remarque : en cas de procédure manuelle, le système propose systématiquement des itinéraires qui se trouvent sur le réseau à péage. Sur cette base, il calcule le péage pour le trajet le plus court. L'itinéraire proposé par le système n'est donc pas nécessairement le plus court. Les clients qui privilégient un itinéraire différent peuvent le spécifier via la saisie des trajets partiels.

Les voies de jonction hors péage ne sont pas concernées. Lors de l'enregistrement par système manuel, les voies de jonction gratuites simplifient l'enregistrement des trajets souhaités. L'itinéraire proposé ne se limite alors pas aux routes à péage mais comprend également des routes gratuites.

4.2.2 Enregistrement au terminal de péage

Tous les clients, inscrits ou non, peuvent enregistrer leur trajet sur le terminal de péage. Ces terminaux, reconnaissables au panneau « Toll Collect », se trouvent à proximité des bretelles d'autoroute, des aires de service, des aires de repos et des stations-service, en Allemagne et dans les pays limitrophes.

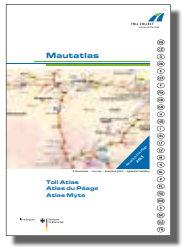
La procédure d'enregistrement est la même sur tous les terminaux de péage, qu'il s'agisse d'un terminal en intérieur installé dans un espace de caisses ou d'un terminal en plein air installé à l'extérieur.

L'enregistrement sur le terminal de péage est possible en allemand, en anglais, en français ou en polonais. En cas de question, le conducteur peut à tout moment entrer en contact avec Toll Collect via une touche d'appel. Toutes les informations souhaitées lui seront alors communiquées dans le cadre d'un entretien personnel en allemand, anglais, français ou polonais, selon ses préférences.

La procédure d'enregistrement sur le terminal s'apparente à l'achat d'un ticket de transport. La manipulation se fait à l'aide d'un écran tactile et d'un clavier numérique pour le paiement par carte. Le conducteur saisit toutes les données pertinentes du véhicule ou utilise une carte de véhicule, puis il fixe l'heure et la date de départ ainsi que les localités de départ et de destination. Le terminal de péage calcule automatiquement le montant du péage pour l'itinéraire le plus court sur le réseau à péage.

Le conducteur peut accepter l'itinéraire proposé ou modifier le trajet en saisissant une à quatre étapes intermédiaires, ou « points de transit », qui devront se trouver sur son itinéraire. Pour réaliser les modifications, il suffit de cliquer sur la touche « modifier le tracé » puis de procéder à la sélection sur la carte. Pour ce faire, le conducteur doit choisir sur la carte les différents points de transit, à commencer par le point de départ, en cliquant p. ex. sur les échangeurs les plus importants. Pour les itinéraires qui comprennent plusieurs trajets partiels indépendants (sections à péage isolées les unes des autres), il est parfois nécessaire de procéder à plusieurs enregistrements.

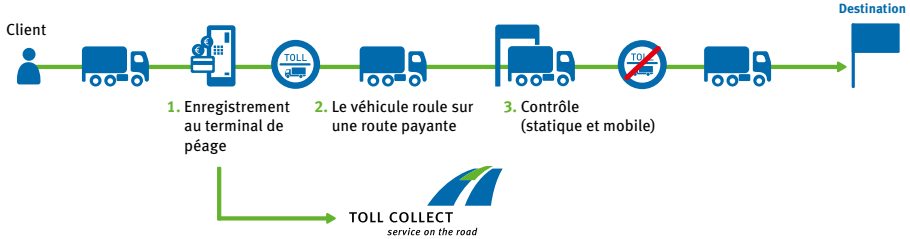
Une fois que le conducteur est satisfait de l'itinéraire, il le confirme et sélectionne le moyen de paiement souhaité. Le système calcule automatiquement le moment où le trajet doit au plus tard être terminé. Ce calcul tient compte du point de départ et de la longueur du trajet, et inclut un délai supplémentaire pour les courtes pauses, les embouteillages ou d'autres problèmes éventuels. Le délai est cependant calculé de manière empêcher toute utilisation répétée avec un enregistrement unique.



Un atlas du péage avec tous les sites des terminaux de péage est disponible auprès de Toll Collect et peut être consulté dans toutes les stations de péage. Une liste des localités, ainsi qu'une recherche des localités par PC, Smartphone ou tablette, sont disponibles sur le site Internet www.toll-collect.de.

Le conducteur est tenu de réaliser l'enregistrement de manière à pouvoir respecter les temps de conduite et de pause prescrits par la loi. Nous recommandons de démarrer le trajet le plus rapidement possible après le démarrage de la durée de validité de l'enregistrement.

Procédure manuelle : enregistrement au terminal de péage



Le conducteur obtient ensuite une facturette (s'il a payé par carte), puis un ticket d'enregistrement. Le ticket comporte les informations suivantes :

- données du véhicule
- trajet enregistré
- longueur du trajet
- montant du péage
- numéro d'enregistrement et
- durée de validité

En cas d'enregistrement avec paiement par carte via un terminal en intérieur, le terminal fournit deux justificatifs : un ticket d'enregistrement destiné au client et un reçu de paiement pour l'exploitant de la station de péage. Une fois le paiement effectué, le caissier remet au conducteur le ticket d'enregistrement complété avec le numéro d'enregistrement.

Aux terminaux en plein air, le paiement peut être effectué directement en espèces. Les automates n'acceptent que les billets. Le trop perçu est rendu en pièces de monnaie, avec un justificatif.

Le paiement sans espèce est possible directement au terminal, qu'il soit en intérieur ou en plein air. Les clients non inscrits peuvent payer au moyen d'une carte de crédit acceptée ou d'une carte pétrolière autorisée pour l'enregistrement manuel. Les clients inscrits peuvent également payer avec la carte de véhicule et le moyen de paiement enregistré sur cette carte. Dans ce cas, seul un ticket d'enregistrement est imprimé. Le paiement est alors effectué selon le mode de paiement convenu.

Les terminaux sont connectés au centre de calcul Toll Collect. Les données d'enregistrement sont donc transmises directement à Toll Collect une fois l'enregistrement terminé. Le système peut ainsi vérifier, lors des contrôles, si le véhicule a été correctement enregistré en temps voulu pour le trajet soumis au péage.

Les enregistrements peuvent être annulés en totalité à n'importe quel terminal de péage avant le démarrage de la durée de validité du ticket d'enregistrement, ou partiellement annulés aux terminaux de péage situés sur le trajet enregistré (et pas encore parcouru) pendant la durée de validité. Des informations détaillées concernant l'annulation se trouvent au chapitre 4.3 « Annulation en cas d'enregistrement manuel ».

Tenir également compte de la remarque « Enregistrement par Internet » qui se trouve à la fin du chapitre 4.2.1.

4.3 Annulation en cas d'enregistrement manuel

Les enregistrements manuels peuvent être annulés. Différents cas de figure sont envisageables : avant le démarrage de la durée de validité, le trajet peut être annulé par Internet (si le client est inscrit) ou à n'importe quel terminal de péage (que le client soit inscrit ou non).

En cas d'erreur de saisie ou de problème technique momentané du terminal de péage, il se peut que l'annulation soit refusée. S'il s'agit d'un problème technique, le montant sera remboursé au client après vérification par Toll Collect, sur présentation du formulaire « réclamation/annulation ticket d'enregistrement ». En cas d'erreur de saisie, le remboursement n'aura pas lieu. Le conducteur doit donc contacter immédiatement Toll Collect en appuyant sur la touche d'appel et vérifier s'il s'agit d'une erreur de saisie. Le client peut se procurer le formulaire de réclamation directement sur le site de l'enregistrement manuel ou le télécharger sur Internet, sur www.toll-collect.de.

Les annulations partielles ou totales sont payantes, à l'exclusion des annulations effectuées immédiatement, c'est-à-dire dans les 15 minutes à la station de péage qui a délivré le ticket d'enregistrement, et dans les cinq minutes en cas d'annulation par Internet. Dans tous les autres cas, les frais d'annulation s'élèvent à 3 euros. Une annulation n'est pas possible si le montant du remboursement est égal ou inférieur aux frais d'annulation de 3 euros.

Une annulation de trajet auprès de Toll Collect n'est plus possible après écoulement de la durée de validité du ticket d'enregistrement.

Dans ce cas, un remboursement ne peut être obtenu que sur demande effectuée auprès de l'Office

fédéral du transport de marchandises (voir chapitre 4.4 « Demande de remboursement après écoulement de la durée de validité du ticket d'enregistrement »).

Remarque : pour modifier un enregistrement, l'enregistrement doit dans tous les cas être annulé et un autre enregistrement doit être effectué pour le nouveau trajet.

4.3.1 Annulation par Internet

Un trajet enregistré sur Internet peut être annulé avant le démarrage de la durée de validité. Pour ce faire, il suffit de sélectionner la fonction « Annulation », de saisir le numéro d'enregistrement du trajet concerné, et de confirmer l'annulation. L'enregistrement est alors invalidé au sein du système de péage. Dès lors, le ticket et le numéro d'enregistrement perdent leur validité. Le montant du remboursement est crédité via le mode de paiement sélectionné par le client au moment de l'inscription.

Les annulations partielles de trajets à péage déjà commencés sont possibles uniquement à un terminal de péage situé sur le trajet enregistré.

4.3.2 Annulation au terminal de péage

La procédure d'annulation est identique pour tous les terminaux de péage, qu'il s'agisse d'un terminal en intérieur ou en plein air.

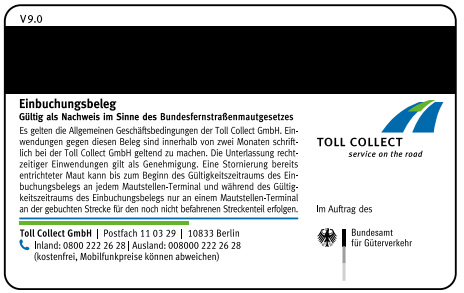
Un client peut procéder à l'annulation totale d'un trajet enregistré au terminal de péage et se faire rembourser le péage payé à n'importe quel terminal si l'annulation totale est effectuée avant le démarrage de la durée de validité.

Pendant la durée de validité, le client ne peut procéder à l'annulation totale d'un trajet enregistré au terminal de péage qu'à un terminal de péage situé au départ du trajet enregistré. En cas d'annulation partielle, les sections de route à péage qui restent à parcourir peuvent être annulées à un terminal de péage situé le long du trajet enregistré. Le montant du remboursement est calculé sur la base du trajet à péage qui n'a pas encore été parcouru, mesuré entre le terminal de péage utilisé pour l'annulation et le point de destination du trajet initialement sélectionné.

Pour l'annulation, le client sélectionne la fonction « Annulation » et introduit son ticket d'enregistrement. Pour une annulation partielle, le conducteur saisit une nouvelle destination sur le trajet initial. Cette destination doit se trouver entre le site du terminal de péage utilisé pour l'annulation et la destination initiale. Le montant du péage correspondant au trajet compris entre la nouvelle destination et la destination initiale est alors remboursé.

Si le péage a été réglé en espèces, le client reçoit un justificatif qu'il devra présenter à la caisse pour obtenir le remboursement du péage correspondant. Si l'annulation est effectuée à un terminal en plein air, le montant du remboursement (après déduction des frais d'annulation) est payé en pièces et billets euro.

Si le péage a été réglé par carte, la carte correspondante doit être introduite dans le terminal. Le remboursement est alors crédité via ce moyen de paiement.


V9.0

Einbuchungsbeleg

Gültig als Nachweis im Sinne des Bundesfernstraßenmautgesetzes

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Toll Collect GmbH. Einwendungen gegen diesen Beleg sind innerhalb von zwei Monaten schriftlich bei der Toll Collect GmbH geltend zu machen. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Eine Stornierung bereits entrichteter Maut kann bis zum Beginn des Gültigkeitszeitraums des Einbuchungsbelegs an jedem Mautstellen-Terminal und während des Gültigkeitszeitraums des Einbuchungsbelegs nur an einem Mautstellen-Terminal an der gebuchten Strecke für den noch nicht befahrenen Streckenteil erfolgen.

TOLL COLLECT
service on the road

Im Auftrag des
Bundesamt für Güterverkehr

Toll Collect GmbH | Postfach 11 03 29 | 10833 Berlin
Inland: 0800 222 26 28 | Ausland: 008000 222 26 28
(kostenfrei, Mobilfunkpreise können abweichen)

4.4 Demande de remboursement après écoulement de la durée de validité du ticket d'enregistrement

Après écoulement de la durée de validité du ticket d'enregistrement, le client peut faire une demande de remboursement auprès de l'Office fédéral du transport de marchandises. Il doit alors être en mesure de prouver que le ticket n'a pas pu être utilisé pour des raisons effectives. Cette procédure doit être réalisée dans les deux mois qui suivent la fin de la durée de validation du ticket d'enregistrement. Le formulaire de demande correspondant peut être téléchargé via Internet sur www.bag.bund.de ou commandé à l'adresse suivante :

Bundesamt für Güterverkehr (BAG)
Werderstraße 34
D-50672 Cologne
Allemagne

La demande de remboursement auprès de l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) est payante.

5

MONTANT DU PÉAGE

Le péage est calculé sur la base du trajet à péage parcouru par le véhicule ou véhicule articulé et du tarif kilométrique, qui inclut les coûts d'infrastructure et ceux associés à la pollution générée par le véhicule.

La part du tarif kilométrique relative aux coûts d'infrastructure est différente selon que le poids lourd a deux essieux, trois essieux, quatre essieux, cinq essieux ou plus. La part des coûts liée à la pollution dépend de la catégorie de pollution du véhicule. Chaque véhicule est classé selon sa catégorie de pollution dans une des six catégories A, B, C, D, E ou F. L'indication de la catégorie de pollution relève de la responsabilité du client qui est tenu, selon le principe d'autodéclaration, d'indiquer correctement toutes les données pertinentes pour le péage.

Les tarifs kilométriques de la catégorie F s'appliquent aux poids lourds sans catégorie de pollution ou appartenant à la catégorie de pollution S1. Les tarifs de la catégorie E s'appliquent aux véhicules de la catégorie de pollution S2. Les véhicules de la catégorie S2 équipés d'un système de réduction des particules de la CRP* 1, 2, 3 ou 4 bénéficient des tarifs kilométriques plus avantageux de la catégorie D. Les tarifs kilométriques qui s'appliquent aux véhicules de la catégorie de pollution S3 combinée à la CRP* 2, 3 ou 4 sont ceux de la catégorie C. Pour les véhicules de la catégorie de pollution S5 qui répondent à la norme EEV 1, on applique les tarifs de la catégorie B et pour les véhicules de la catégorie de pollution S6, les tarifs de la catégorie A.

Procédure pour les véhicules inscrits qui ne disposent pas d'un appareil embarqué

Après le montage d'un système de réduction des particules dans un poids lourd inscrit auprès de Toll Collect, le client peut modifier les données du véhicule et profiter de tarifs kilométriques plus avantageux. Le portail en ligne est disponible à cet effet pour tous les clients inscrits. Une fois la modification réalisée, le client reçoit une confirmation par courriel et par voie postale.

Procédure pour les véhicules inscrits équipés d'un appareil embarqué

Pour modifier les données du véhicule sur un poids lourd avec appareil embarqué, le client peut utiliser TOLL-EasyChange. Une fois la demande de modification envoyée, les données du véhicule sont transmises tout simplement par téléphonie mobile à l'appareil embarqué. TOLL-EasyChange permet de modifier non seulement les données du véhicule (catégorie de pollution, nombre d'essieux et PTAC), mais également le code du pays et le numéro d'immatriculation. Cela permet d'économiser les frais de garage et le temps d'immobilisation.

Les modifications des données du véhicule peuvent aussi être effectuées de manière très pratique via le portail clients. L'indication « RECEPTION NOUV. DONNEES » apparaît brièvement sur l'écran de l'appareil embarqué au moment de sa première remise en marche pour signaler qu'une demande de modification a été faite sur le portail clients. La remarque « ACTUALISATION DES DONNEES », ainsi que les données modifiées, n'apparaissent pendant quelques secondes à l'écran de l'appareil embarqué que lorsque le contact est à nouveau coupé et rallumé. Le service clients de Toll Collect fait parvenir au client une confirmation écrite des modifications une fois qu'elles ont été prises en compte par le système. Dès que l'appareil embarqué dispose des nouvelles données, les kilomètres parcourus sont calculés sur la base du tarif plus avantageux.

En attendant la fin de procédure de demande de modification, le client peut régler le péage au terminal de péage ou via le système d'enregistrement par Internet en saisissant manuellement les données du véhicule, ou encore se faire rembourser le trop payé auprès de l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG).

** Les CRP – catégories de réduction des particules sont des normes de transformation visant à réduire les émissions de particules.*

Évaluation de la catégorie de pollution d'un véhicule assujetti au péage

Pour les véhicules allemands immatriculés sur le territoire allemand et disposant d'un certificat d'immatriculation européen harmonisé, la classe d'émissions est lisible en texte clair au point 14, ou reconnaissable aux troisième et quatrième chiffres du code figurant au point 14.1. Sur les certificats d'immatriculation plus anciens, les chiffres pertinents sont les cinquième et sixième chiffres du code figurant au point 1.

Des informations complémentaires concernant les différentes catégories de pollution se trouvent dans le document « Règles de détermination de la catégorie de pollution des véhicules utilitaires de fort tonnage » disponible sur le site Internet www.toll-collect.de.

Catégories de pollution selon la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG)

	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie D	Catégorie E	Catégorie F
Catégorie de pollution	S6	Norme EEV 1, S5	S4, S3 avec CRP 2*	S3, S2 avec CRP 1*	S2	S1, aucune catégorie de pollution
Catégorie de pollution Euro	Euro 6	Norme EEV 1, Euro 5	Euro 4, Euro 3 + CRP 2*	Euro 3, Euro 2 + CRP 1*	Euro 2	Euro 1, Euro 0

** Les CRP – catégories de réduction des particules sont des normes de transformation visant à réduire les émissions de particules. La catégorie D requiert la CRP 1 ou catégorie supérieure, la catégorie C requiert la CRP 2 ou catégorie supérieure.*

Tarifs kilométriques par kilomètre à compter du 1er octobre 2015

Catégorie	Partie du tarif kilométrique (en centimes) Tarif pollution de l'air	Nombre d'essieux**	Partie du tarif kilométrique (en centimes) Tarif infrastructure	Mautsatz (en centimes)
A	0	2	8,1	**8,1**
		3	11,3	**11,3**
		4	11,7	**11,7**
		A partir de 5	13,5	**13,5**
B	2,1	2	8,1	**10,2**
		3	11,3	**13,4**
		4	11,7	**13,8**
		A partir de 5	13,5	**15,6**
C	3,2	2	8,1	**11,3**
		3	11,3	**14,5**
		4	11,7	**14,9**
		A partir de 5	13,5	**16,7**
D	6,3	2	8,1	**14,4**
		3	11,3	**17,6**
		4	11,7	**18,0**
		A partir de 5	13,5	**19,8**
E	7,3	2	8,1	**15,4**
		3	11,3	**18,6**
		4	11,7	**19,0**
		A partir de 5	13,5	**20,8**
F	8,3	2	8,1	**16,4**
		3	11,3	**19,6**
		4	11,7	**20,0**
		A partir de 5	13,5	**21,8**

***L'essieu tandem compte pour deux essieux, l'essieu tridem pour trois essieux. Les essieux relevables sont toujours pris en compte, peu importe que l'essieu d'un véhicule soit sous contrainte durant le transport ou relevé, c'est-à-dire sans contact avec la voie. Le transporteur soumis au péage est dans l'obligation, si l'Office fédéral du transport de marchandises (BAG) le demande, de prouver le respect de tous les faits essentiels pour la perception du péage en présentant des documents appropriés (§ 5 loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG) en relation avec le § 7 du décret sur le péage pour poids lourds (LKW-MautV)). Pour tous les poids lourds immatriculés en Allemagne, la catégorie de pollution peut en particulier être prouvée au moyen du certificat d'immatriculation, du titre de propriété du véhicule ou de l'avis de taxe sur le véhicule (§ 8 décret sur le péage pour poids lourds - LKW-MautV). Pour les véhicules non immatriculés en Allemagne, des règles de présomption échelonnées dans le temps sont applicables lorsque la catégorie de pollution ne peut pas être prouvée d'une autre manière, en particulier par des documents relatifs au respect de certaines exigences environnementales dans le trafic CEMT (Conférence Européenne des Ministres des Transports) (§ 9 décret sur le péage pour poids lourds - LKW-MautV). La charge d'allégation et la charge de la preuve pour tous les faits relevant du péage reviennent au transporteur soumis au péage. Toute violation de l'obligation de prouver est punie d'une amende.*

6

MODES DE PAIEMENT

Le péage peut être réglé de différentes manières. Les modes de paiement suivants sont disponibles :

Clients non inscrits
■ espèces
■ carte de crédit
■ carte pétrolière

Clients inscrits
Procédure de compte accréditif de Toll Collect
■ virement préalable (règlement par compte accréditif)
■ paiement par prélèvement SEPA inter-entreprises (compte accréditif avec prélèvement automatique)
Autres modes de paiement
■ carte de crédit
■ carte pétrolière
■ LogPay

6.1 Modes de paiement pour les clients inscrits

Les clients qui sont inscrits auprès de Toll Collect bénéficient de différentes possibilités de règlement du péage.

6.1.1 Procédure de compte accréditif de Toll Collect

Pour régler directement le péage à Toll Collect, le client peut choisir entre les possibilités suivantes :

Virement préalable (règlement par compte accréditif)

Le client règle suffisamment à l'avance, sur un compte crédit ouvert auprès de Toll Collect, le montant correspondant au trajet qu'il prévoit de parcourir. Ce montant est ensuite déduit en continu en fonction du péage dû. Le virement est effectué avec mention du numéro d'usager en tant que « référence de paiement » sur le compte suivant :

Bénéficiaire : Toll Collect GmbH
Institut bancaire : Helaba
IBAN : DE88 3005 0000 0001 6401 19
Code BIC/Swift : WELADEDD

Le solde du compte crédit peut être communiqué sur demande par téléphone à tout moment par le service clients. Dans la mesure où le décompte du péage est effectué en différé pour des raisons techniques, le solde réel peut être inférieur au solde communiqué lors de la demande.

Paiement par prélèvement SEPA inter-entreprises (compte accréditif avec prélèvement automatique)

Toll Collect régularise quotidiennement le compte crédit du client en fonction des trajets effectivement parcourus. En temps utile, Toll Collect effectue un prélèvement sur le compte du client avant épuisement de son crédit. Le client décide si son compte crédit doit être rempli à l'avance pour une durée de 14 ou de 30 jours.
Avantages :

- nul besoin de vérifier le solde du compte crédit,
- la hauteur du prélèvement tient compte des trajets effectivement parcourus par le client,
- économie de frais supplémentaires éventuels pour cause de crédit insuffisant,
- communication préalable du montant et de la date du prélèvement par courriel.

Des informations supplémentaires sont disponibles sur www.toll-collect.de ou directement auprès du service clients.

6.1.2 Autres modes de paiement

En cas de paiement du péage via un prestataire de services de paiement, ce dernier garantit à Toll Collect la régularisation du péage dû jusqu'à la limite du plafond convenu.

Cartes de crédit

En cas de paiement du péage par carte de crédit, le client conclut tout d'abord un contrat avec une société émettrice de cartes de crédit autorisée par Toll Collect. Ensuite, le client règle le péage à Toll Collect par le biais du contrat de carte de cré-

dit conclu avec cette société émettrice. Les sociétés émettrices proposent des variantes de paiement Prepaid ou Postpaid, c'est-à-dire que le paiement du péage est effectué soit avant, soit après l'utilisation du réseau à péage.

Cartes pétrolières

Le péage peut également être réglé par carte pétrolière. Pour ce faire, Toll Collect sollicite, auprès de la société pétrolière sélectionnée par le client au moment de l'inscription, un plafond suffisant calculé en fonction des trajets parcourus mensuellement par le client en réservant une marge de sécurité. Dès que le plafond sollicité est confirmé, Toll Collect met en place le mode de paiement souhaité. Pour le reste, le déroulement des paiements effectués dans le cadre de ce mode de paiement dépend des conditions convenues entre le client et la société pétrolière.

Système LogPay

En cas de paiement du péage par le biais du système LogPay, le client conclut tout d'abord un contrat logpay avec l'institut bancaire DVB Bank S.E. Le péage est ensuite prélevé sur le compte bancaire du client par mandat de prélèvement SEPA inter-entreprises par LogPay Financial Services GmbH (anciennement DVB LogPay GmbH). La solvabilité suffisante du client, calculée sur la base des trajets parcourus mensuellement plus la marge de sécurité, est une condition indispensable pour participer au système LogPay. Le prélèvement du péage sur le compte bancaire du client est effectué après utilisation du trajet à péage.

Des informations supplémentaires se trouvent sur les sites Internet des prestataires de service.

Pour tout règlement du péage via un prestataire de services de paiement :
si le prestataire de services de paiement sélectionné au moment de l'inscription retire sa garantie de paiement vis-à-vis de Toll Collect, le mode de paiement sélectionné change automatiquement et le règlement du péage est alors effectué par compte accréditif ou selon un autre mode de paiement sollicité par le client après l'inscription.

6.2 Modes de paiement pour les clients non inscrits

Les clients non inscrits peuvent régler le péage directement au terminal de péage.

6.2.1 Espèces

Aux terminaux de péage, les clients peuvent régler le péage en euros et dans la monnaie nationale valable sur le site respectif. En cas de trop perçu, la monnaie est rendue en euros. Noter que le paiement aux terminaux en plein air ne peut être effectué qu'en billets d'euro ou de la monnaie nationale respective.

6.2.2 Carte pétrolière et carte de crédit

Les clients peuvent régler le péage par carte, quel que soit le terminal de péage concerné. La liste des cartes pétrolières et cartes de crédit acceptées par Toll Collect peut être consultée à tout moment sur le site Internet www.toll-collect.de ou communiquée par demande auprès du service clients.

Remarque : en cas d'utilisation de la carte de véhicule au terminal de péage, et si elle est sélectionnée comme moyen de paiement, le mode de paiement du péage sera le mode de paiement convenu au préalable avec le client inscrit.

7

FACTURATION POUR LES CLIENTS INSCRITS

7.1 Relevé de péage ordinaire

Les clients inscrits reçoivent régulièrement, actuellement sur une base mensuelle, un relevé du péage. Ce relevé comprend la somme de tous les montants du péage échus pendant la période de facturation concernée. Dans certains cas, le relevé du péage peut comprendre également des montants concernant une période de facturation antérieure et qui n'ont pas encore été comptabilisés.

Le relevé du péage est envoyé par voie postale ou par courriel sous forme de fichier PDF. Le client peut également demander à recevoir un relevé détaillé des trajets, qui sera alors également envoyé par voie postale ou par courriel. Le relevé détaillé des trajets consiste en une liste détaillée des trajets à péage parcourus et permet ainsi de vérifier l'exactitude des montants du péage décomptés. Des explications concernant le relevé du péage et le relevé détaillé des trajets sont disponibles sur le site Internet www.toll-collect.de.

7.2 Relevé supplémentaire

Parallèlement au relevé du péage ordinaire, des relevés supplémentaires peuvent également être générés.

Deux événements peuvent être à l'origine d'un relevé supplémentaire.

- En cas de solde négatif du compte usager : le relevé porte alors la mention « Sonderaufstellung » (« Relevé supplémentaire »).
- En cas de modification du mode de paiement : le relevé porte alors la mention « Sonderaufstellung nach Zahlwegwechsel » (« Relevé supplémentaire après modification du mode de paiement »).

Dans les deux cas, les contenus des informations comprises dans le relevé supplémentaire sont identiques à ceux du relevé du péage ordinaire.

7.3 Réclamation relative au relevé du péage

En cas de questions relatives au relevé du péage, les clients peuvent s'adresser, par courrier ou par téléphone, au service clients de Toll Collect. Les réclamations doivent être soumises par écrit dans les deux mois qui suivent la réception du relevé du péage. Pour ce faire, un formulaire de réclamation est mis à la disposition des clients par Toll Collect. Ce formulaire peut être téléchargé sur www.toll-collect.de ou envoyé par le service clients sur simple demande.

Des informations plus détaillées sont disponibles dans les Conditions générales de vente de Toll Collect qui peuvent être consultées sur le site Internet www.toll-collect.de.

7.4 Prestations additionnelles liées au péage

Les prestations additionnelles liées au péage sont toutes les prestations de service proposées par Toll Collect et utilisées par le client pendant la période de facturation, comme les relevés du péage ou les relevés détaillés des trajets. Certaines créances en indemnisation, p. ex. en cas de perte d'un appareil embarqué, peuvent également être facturées en tant que prestations additionnelles liées au péage. Des informations complémentaires concernant les prestations additionnelles liées au péage et les prix correspondants se trouvent dans la description des prestations et dans la liste des prix, tous deux disponibles sur www.toll-collect.de.

Ces prestations font toujours l'objet d'un décompte séparé. La facture est envoyée par voie postale. Le paiement est effectué en règle générale selon le mode de paiement convenu avec le client (sauf en cas de règlement par compte accréditif).

8

CONTRÔLE

Le système de contrôle permet de vérifier le paiement conforme du péage et le respect des dispositions de la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral (BFStrMG). Les tâches correspondantes sont réparties entre Toll Collect et l'Office fédéral du transport de marchandises.

Toll Collect se charge de fournir la technologie nécessaire pour réaliser les contrôles, comme les portiques de contrôle ou l'équipement des véhicules de contrôle de l'Office fédéral du transport de marchandises. Le nombre de portiques de contrôle et les sites sur lesquels ils sont installés sont définis par la République fédérale d'Allemagne. D'autre part, Toll Collect est responsable de la procédure de perception à postériori dans les cas où un manquement au paiement conforme du péage a été constaté à l'aide d'un portique de contrôle.
En revanche, c'est l'Office fédéral du transport de marchandises qui engage les procédures administratives en cas d'infraction contre la loi relative au péage sur le réseau routier et autoroutier fédéral et qui détermine les montants des contraventions en cas de non-paiement, de paiement incomplet ou de retard de paiement du péage.

Le respect du péage obligatoire est contrôlé de différentes manières:

- **Contrôle automatique :** 300 portiques de contrôle fixes détectent les véhicules qui s'approchent et vérifient, sans incidence sur les flux de circulation, si les poids lourds assujettis au péage sont correctement enregistrés dans le système. Si un appareil embarqué est installé et allumé, le portique vérifie si ses réglages sont conformes. Le numéro d'immatriculation des véhicules assujettis au péage est relevé et comparé aux données sauvegardées dans le centre de calcul Toll Collect. En l'absence d'un enregistrement conforme, Toll Collect procède aux auditions nécessaires et éventuellement à une perception à postériori. Toll Collect est tenue de communiquer toutes les informations pertinentes en matière de sanctions à l'Office fédéral du transport de marchandises, qui se chargera de les analyser. Si un enregistrement conforme est constaté, les données du véhicule sont immédiatement effacées.

Pour un contrôle flexible et plus efficace du respect du péage obligatoire, on utilise un appareil de contrôle mobile dont le fonctionnement s'apparente à celui d'un portique de contrôle mobile. Cet appareil de contrôle, qui peut être monté et démonté rapidement, permet de procéder à des contrôles imprévisibles.

- **Contrôle stationnaire :** les données des fraudeurs supposés peuvent également être transmises au personnel de l'Office fédéral du transport de marchandises posté sur une aire de parking en aval d'un portique de contrôle, et qui se charge alors de faire sortir les véhicules concernés du flux de circulation. Le personnel de l'Office fédéral du transport de marchandises a ainsi la possibilité de clarifier la situation, de percevoir le péage à postériori et d'encaisser les montants des contraventions correspondantes directement sur site.

- **Contrôle mobile :** 24h sur 24, 300 équipes mobiles de l'Office fédéral du transport de marchandises se chargent de contrôler le paiement conforme du péage. Un contrôle exhaustif et flexible sur l'ensemble du réseau à péage est ainsi garanti. Grâce à une procédure similaire à celle des portiques de contrôle, les équipes de contrôle mobile vérifient si le poids lourd participe à la procédure de perception automatique du péage via un appareil embarqué, et, dans ce cas, si ses réglages sont corrects. Si elle constate que le poids lourd ne participe pas à la procédure de perception automatique du péage basée sur un appareil embarqué, l'équipe de contrôle compare le numéro d'immatriculation du véhicule avec les données d'enregistrement manuel collectées dans la banque de données centrale. En cas de doute concernant le paiement conforme du péage, le véhicule est accompagné vers la prochaine aire de parking. Si les soupçons de fraude se confirment, le per-

sonnel de contrôle de l'Office fédéral du transport de marchandises se charge de percevoir directement le péage sur le site et d'engager une procédure administrative en vue d'infliger une sanction. Les conducteurs de véhicules étrangers doivent verser une caution à hauteur du péage dû, de la contravention attendue et des frais de procédure.

- **Contrôles en entreprises :** d'autre part, le personnel de l'Office fédéral du transport de marchandises procède à des contrôles aléatoires en entreprise dans toute l'Allemagne. Une partie de ces contrôles est effectuée au hasard, d'autres sont réalisés sur la base de soupçons concrets. Ces contrôles permettent de vérifier sur site si le péage a régulièrement été payé de manière conforme. Ils se basent sur l'analyse des papiers de transport, tickets de caisse de stations-service, graphiques, etc.

Dans tous les cas, l'Office fédéral du transport de marchandises se charge d'analyser les informations pertinentes en matière de sanctions et d'engager, le cas échéant, une procédure de sanction administrative. Le montant des contraventions peut atteindre 20 000 euros.

Les contrôles du péage ont lieu 24h/24 sur toutes les sections du réseau à péage.

En cas de manquement au paiement conforme du péage, le péage dû est perçu à postériori pour le trajet soumis au péage effectivement parcouru. Si ce trajet effectif ne peut plus être déterminé, le péage perçu à postériori s'élève au montant du péage dû pour un trajet de 500 kilomètres.

9 QUESTIONS/ RÉPONSES

Une liste des questions les plus fréquemment posées et les réponses correspondantes se trouvent ci-dessous. Une liste plus complète est disponible sur le site Internet www.toll-collect.de.

Questions relatives à l'inscription

J'ai oublié de sélectionner un mode de paiement particulier au moment de l'inscription, comment le paiement fonctionne-t-il ?
Si aucun mode de paiement n'a été sélectionné sur le formulaire d'inscription, le mode de paie-

ment contractuel est le règlement par compte accréditif. Il est possible de modifier le mode de paiement à tout moment après l'inscription. Pour ce faire, compléter et signer le formulaire « Moyens de paiement avec garantie de paiement, par ex. carte bancaire », « Mode de paiement Carte pétrolière » ou « Compte accréditif avec prélèvement automatique » à télécharger sur le site Internet www.toll-collect.de puis transmis au service clients de Toll Collect.

Puis-je modifier ultérieurement les informations communiquées au moment de l'inscription ?
Il est possible, par exemple, de modifier le mode d'expédition du relevé du péage ou d'adapter le mode de paiement souhaité. Pour ce faire, remplir le formulaire correspondant à la modification souhaitée : « Changement Adresse et services », « Moyens de paiement avec garantie de paiement, par ex. carte bancaire », « Mode de paiement Carte pétrolière », « Mode de paiement Règlement par compte accréditif » ou « Compte accréditif avec prélèvement automatique ». Ces formulaires sont disponibles sur le site Internet www.toll-collect.de.

Où dois-je m'adresser si les données communiquées au moment de l'inscription ont changé ?
Merci de communiquer tout changement le plus rapidement possible par écrit au service clients. Nous pourrons alors traiter rapidement les modifications. Il est également possible de modifier par téléphone toutes les coordonnées, comme l'adresse, le numéro de téléphone, l'interlocuteur et l'adresse électronique, en indiquant le code maître. Si les modifications portent sur le mode de paiement, la forme juridique de l'entreprise ou les données pertinentes pour le péage et/ou le numéro d'immatriculation/code du pays des véhicules, il convient de nous les faire parvenir par écrit à l'aide des formulaires prévus à cet effet :

- « Changement Adresse et services »
- « Moyens de paiement avec garantie de paiement, par ex. carte bancaire »
- « Mode de paiement Carte pétrolière »
- « Mode de paiement Règlement par compte accréditif »
- « Compte accréditif avec prélèvement automatique »
- « Changement de dénomination sociale ou de forme juridique ; reprise de contrat »
- « Informations concernant la modification des données d'un véhicule »

Ces formulaires sont disponibles sur le site Internet www.toll-collect.de.

Est-il possible de modifier ultérieurement les informations communiquées lors de l'inscription du véhicule ?
Que le véhicule soit équipé ou non d'un appareil embarqué, merci d'utiliser le portail clients pour modifier les données de votre véhicule comme le nombre d'essieux, la catégorie de pollution ou le numéro d'immatriculation.

Pour les données relatives au numéro d'immatriculation et/ou au code du pays, une copie du certificat d'immatriculation, partie 1 (carte grise), est nécessaire pour toute modification. Dès que les modifications ont été réalisées dans les systèmes Toll Collect, le service clients fait parvenir une confirmation.

Sur un véhicule avec appareil embarqué, les modifications demandées sont transmises par téléphonie mobile à l'appareil embarqué. Un trajet en moins : grâce au portail clients et à TOLL-EasyChange, Toll Collect facilite la procédure de modification des données du véhicule pour les véhicules équipés d'un appareil embarqué. Dans toute la zone de couverture*, les modifications demandées sont transmises par téléphonie mobile à l'appareil embarqué (OBU). Les frais de garage et le temps d'immobilisation sont évités.

Des informations plus détaillées se trouvent dans le document « Informations concernant la modification des données d'un véhicule » disponible sur le site Internet www.toll-collect.de.

Je souhaite recevoir à l'avenir mon relevé du péage par le biais d'un autre mode d'expédition. Où dois-je m'adresser ?
Pour ce genre de questions, contacter le service clients de Toll Collect par le biais du formulaire « Changement Adresse et services » prévu à cet effet. Ce formulaire est disponible sur le site Internet www.toll-collect.de. Il est également possible de demander la modification du mode d'expédition par téléphone en indiquant le code maître.

Questions relatives aux modes de paiement et à la facturation

Mon véhicule est équipé d'un appareil embarqué. Comment le péage est-t-il facturé ?
Lorsque le client fait partie du système automatique de perception du péage, c'est surtout l'appareil embarqué installé dans le poids lourd qui importe. Cet appareil embarqué collecte, par le biais de la localisation par GPS, les données de position des différentes sections de route parcourues par le véhicule. Ces données sont transmises par téléphonie mobile au centre de calcul Toll Collect et regroupées en itinéraires. Toll Collect rassemble ces données et fait parvenir, sous la forme d'un « relevé du péage », un aperçu de tous les itinéraires parcourus sur des trajets à péage. Sur simple demande, il est possible de recevoir gratuitement de la part de Toll Collect un relevé détaillé des différents trajets qui recense précisément les données concernant chaque trajet, avec le départ, la destination, le nombre de kilomètres etc.

Selon quelle fréquence le péage est-il facturé ?
Tous les clients inscrits reçoivent régulièrement, actuellement sur une base mensuelle, un relevé des montants de péage échus pendant la période de facturation concernée.

Comment la période de facturation est-t-elle déterminée ?
Le client est toujours tenu de verser à l'avance à Toll Collect le montant du péage calculé dans le cadre du système de perception du péage sélectionné en fonction des informations communiquées (droit à provision selon le code civil allemand - § 669 BGB). Le client inscrit reçoit un relevé périodique des itinéraires effectués au cours de chaque période de facturation. Actuellement, la période de facturation est d'un mois. Le relevé du péage peut cependant également comprendre des données d'itinéraires qui concernent des périodes de facturation antérieures. Une double facturation est exclue.

Puis-je choisir le moment où je reçois mon relevé du péage ?
Toll Collect envoie les relevés à tous ses clients selon un cycle mensuel de facturation régulier. Comme pour d'autres procédures de facturation de grande envergure assistées par ordinateur, p. ex. prestataires de services de télécommunication ou fournisseurs d'énergie, il est malheureusement impossible, pour des raisons

* *Les données sont transmises lorsque le véhicule se trouve dans l'un des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France, Hongrie, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, République tchèque et Suisse.*

techniques, de tenir compte des demandes individuelles en ce qui concerne les dates de comptabilisation.

Chaque client reçoit son relevé du péage de manière régulière, actuellement sur une base mensuelle. Il peut donc facilement l'intégrer dans ses procédures opérationnelles habituelles.

Pourquoi la « facture » de Toll Collect s'appelle-t-elle « relevé du péage » ?
Le péage poids lourd est une taxe prélevée par la République fédérale d'Allemagne en contrepartie de l'utilisation des autoroutes et de certaines routes fédérales. Le client charge Toll Collect de s'acquitter en son nom de ce droit de péage. Une fois qu'elle a rempli son mandat, Toll Collect informe le client sur le montant des droits de péage échus et payés. Ces informations sont communiquées par le biais du relevé du péage. Le relevé du péage n'est donc pas une « facture » au sens de la législation relative à la T.V.A., mais un « rapport sur les comptes » au sens du code civil allemand - § 666 BGB.

Pourquoi le relevé du péage de Toll Collect ne mentionne-t-il pas la T.V.A ?
Le péage n'est pas soumis à la T.V.A.

J'ai entendu dire qu'il était possible de saisir un centre de coûts dans l'appareil embarqué au moment de prendre la route. À quoi cela peut-il me servir ?
La saisie d'un centre de coûts dans l'appareil embarqué permet d'affecter les trajets à différents centres de coûts. Cette affectation se retrouve ensuite dans le relevé détaillé des trajets.

Je voudrais changer de mode de paiement et passer à un moyen de paiement avec garantie de paiement (carte de crédit, système LogPay, carte pétrolière). Dois-je d'abord conclure un contrat avec le prestataire de services de paiement ?
Oui, il faut conclure un contrat avec le prestataire de services de paiement souhaité. Il est nécessaire de se procurer les documents du contrat et autres informations relatives aux conditions directement auprès du prestataire de services de paiement sélectionné.

Il sera ensuite possible de s'inscrire auprès de Toll Collect grâce au formulaire « Inscription usager » en indiquant le mode de paiement ou, en cas de changement de mode de paiement, en utilisant le formulaire « Moyens de paiement avec garantie de paiement, par ex. carte bancaire », « Mode de paiement Carte pétrolière », « Paiement par compte accréditif » ou « Compte accréditif avec prélèvement automatique ».

Je suis un client inscrit et j'ai sélectionné un moyen de paiement avec garantie de paiement pour régler le péage. Si, pour un trajet particulier, je décide de procéder à l'enregistrement au terminal de péage, comment dois-je payer ?
Si le client souhaite que son enregistrement apparaisse sur le relevé du péage, il doit effectuer le paiement avec la carte de véhicule. Le système sera ainsi en mesure de tenir compte du mode de paiement sélectionné au moment de votre inscription.

Sous quels délais le péage doit-il être payé ?
Le client est toujours tenu de payer à l'avance le montant du péage estimé dans le cadre du système de perception du péage sélectionné en fonction des informations communiquées. Selon le mode de paiement sélectionné, les délais de prélèvement du montant sur le compte du client peuvent varier (p. ex. en cas de paiement par carte de crédit ou par carte pétrolière).

J'utilise le mode de paiement « Règlement par compte accréditif » de Toll Collect. Que se passe-t-il si mon compte crédit n'est pas suffisamment approvisionné ?
Si le véhicule est équipé d'un appareil embarqué, ce dernier sera alors verrouillé. De plus, l'enregistrement sur Internet ne sera plus possible. L'enregistrement des trajets ne pourra s'effectuer qu'au terminal de péage, où il faudra également payer immédiatement les montants du péage échus. Dans ce cas, le paiement par carte de véhicule ne sera plus autorisé.

J'utilise les « autres modes de paiement ». Que se passe-t-il si mon prestataire de services de paiement retire l'autorisation de crédit ?
Dans ce cas, le mode de paiement est modifié et passe au règlement par compte accréditif. Toll Collect contacte ensuite le client pour l'en informer. S'il dispose d'un appareil embarqué, ce dernier sera également verrouillé. De plus, l'enregistrement sur Internet ne sera plus possible. L'enregistrement des trajets ne pourra s'effectuer qu'au terminal de péage, où il faudra également régler immédiatement le péage dû. Dans ce cas, le paiement par carte de véhicule ne sera plus autorisé. Dès que le compte aura été approvisionné d'un crédit d'un montant suffisant, l'appareil embarqué sera déverrouillé. Les enregistrements par Internet et par carte de véhicule au terminal de péage sont alors à nouveau acceptés.

Questions relatives à la procédure automatique

Quelles démarches dois-je entreprendre si l'appareil embarqué a été volé ou s'il n'est plus utilisable, suite à un accident ?
Si l'appareil embarqué a été volé ou s'il n'est plus utilisable du fait d'un accident, merci de faire parvenir sans délai une déclaration de perte au service clients de Toll Collect. Toll Collect désactivera alors l'appareil embarqué pour éviter toute utilisation non autorisée de l'appareil. Il est également possible de faire verrouiller l'appareil par téléphone en indiquant le code maître. Cette procédure vise à protéger les intérêts du client.

Que faire si un appareil embarqué tombe en panne dans l'un de mes véhicules ?
Si un appareil embarqué tombe en panne pendant le trajet, le client est tenu de procéder sans délai à un enregistrement manuel. Pour ce faire, il sera éventuellement obligé d'emprunter la prochaine sortie sur le trajet soumis au péage parcouru. L'enregistrement peut être effectué à un des terminaux de péage situés dans les stations-service qui se trouvent au niveau des entrées et sorties d'autoroute, dans les aires de service, les aires de repos et les postes frontière. Le bureau de l'entreprise concernée peut également se charger de l'enregistrement par Internet. Dans ce cas, régler l'appareil embarqué sur la procédure manuelle. Le message « PÉAGE AUTOMAT. INACTIF » doit s'afficher sur l'écran et la LED rouge doit s'allumer. Dans son propre intérêt, il est recommandé au client de rapidement prendre rendez-vous chez un partenaire de service pour la révision de l'appareil embarqué. Pour ce faire, il est possible de consulter l'atlas du péage qui répertorie les stations de péage et les partenaires de service. La liste des sites se trouve également sur le site Internet www.toll-collect.de.

Que faire si le message d'erreur « DONNÉES DE SERVICE NON VALIDES » apparaît ?
Le message « DONNÉES DE SERVICE NON VALIDES » apparaît lorsque l'appareil embarqué ne dispose pas de données d'exploitation valides pour le système automatique de perception du

péage. La LED rouge de l'appareil s'allume. L'appareil embarqué n'est pas en état de fonctionnement. Avant d'entamer un itinéraire sur un trajet à péage, éteindre le moteur et le redémarrer. Si le message apparaît à nouveau, régler l'appareil sur « MODE DE COLL. MANUEL », puis enregistrer le trajet par le biais de la procédure manuelle. Au bout d'environ quatre heures, sur le territoire allemand, éteindre le moteur tout en laissant le contact allumé, puis redémarrer. Si le message « DONNÉES DE SERVICE NON VALIDES » apparaît toujours après cette opération, merci de contacter un partenaire de service Toll Collect.

Qu'advient-il de l'appareil embarqué si le poids lourd est vendu ou envoyé à la casse ?
L'appareil embarqué reste la propriété de Toll Collect après son installation dans le véhicule. Pour cette raison, il faut tout d'abord faire désinstaller l'appareil embarqué par un partenaire de service Toll Collect. Il est nécessaire ensuite de procéder à la désinscription du véhicule auprès du service clients de Toll Collect. Pour la désinscription par téléphone, il faut être en mesure d'indiquer le numéro d'usager, le numéro d'immatriculation et le code maître. Pour procéder par écrit à la désinscription du véhicule, utiliser le formulaire « Désinscription de véhicule non équipé d'un appareil embarqué (OBU) » qui peut être téléchargé sur le site Internet www.toll-collect.de ou commandé auprès du service clients.

La désinstallation de l'appareil embarqué est payante. Pour les appareils embarqués retournés à Toll Collect autrement que par le biais d'un partenaire de service Toll Collect, nous nous réservons le droit de réclamer, le cas échéant, des dommages et intérêts.

Le système Toll Collect est-il compatible avec des systèmes de péage d'autres pays ?
Le système Toll Collect est conçu pour être compatible avec d'autres systèmes de péage.

Le service TOLL2GO, proposé conjointement par Toll Collect et ASFINAG, entreprise chargée de l'exploitation du système de péage en Autriche, autorise le fonctionnement conjoint d'un système de péage basé sur les micro-ondes avec un système de péage assisté par satellite. Grâce à TOLL2GO, les poids lourds de 7,5 tonnes et plus peuvent régler le péage également en Autriche via l'appareil embarqué de Toll Collect. Ce service est particulièrement pratique pour les entreprises de transport dont les poids lourds circulent régulièrement en Allemagne et en Autriche.

Questions relatives à la procédure manuelle

Où se trouvent les terminaux de péage ?
Tous les sites sont répertoriés sur le site Internet www.toll-collect.de et dans l'atlas du péage de Toll Collect.

Le terminal de péage est en panne ou fermé. Où dois-je m'adresser ?
Si le terminal de péage que le client souhaite utiliser pour l'enregistrement est momentanément hors-service ou si ce site est fermé, il est tenu de procéder à l'enregistrement sur le terminal de péage le plus proche.

Questions relatives au contrôle

Quelle est l'utilité des portiques de contrôle ?
Les portiques de contrôle vérifient si les véhicules en transit sont soumis au péage et s'ils respectent le péage obligatoire, c'est-à-dire si les poids lourds ont été dûment enregistrés. En cas de soupçons de fraude, les données collectées pendant le contrôle sont sauvegardées et envoyées au centre de contrôle Toll Collect pour une évaluation. Les données sont analysées indépendamment par deux employés, dans le respect des prescriptions relatives aux délais de suppression des données. Si le soupçon se confirme, Toll Collect procède à une perception à postériori et l'Office fédéral du transport de marchandises engage, le cas échéant, une procédure de sanction administrative. Si le soupçon n'est pas confirmé, les données sont effacées.

Pour plus d'informations, consulter www.toll-collect.de sur Internet ou s'adresser au service clients.

10

SERVICE ET CONTACT

Les employés du service clients sont à disposition du lundi au vendredi, de 7 h à 19 h.

Clients inscrits et non inscrits

Pour les appels à partir du territoire allemand :

tél: 0800 222 26 28*

Pour les appels depuis l'étranger :

tél: 008000 222 26 28*

Les employés du service clients répondront à toutes les questions sur le système de péage, depuis les modes d'enregistrement aux modifications de contrat, en passant par l'inscription, l'installation de l'appareil embarqué, les critiques, les réclamations ou la perte de l'appareil embarqué. Au terminal de péage, les conducteurs de poids lourd peuvent également, sur simple pression de touche, s'adresser au service clients et demander de l'aide concernant l'enregistrement ou l'annulation. L'entretien peut avoir lieu en allemand, en anglais, en français ou en polonais.

D'autre part, il est possible de contacter le service clients de Toll Collect par fax, par courrier postal ou par courriel. De plus, un formulaire de contact en ligne est disponible sur le site Internet www.toll-collect.de. Il est également possible de commander du matériel d'information supplémentaire auprès de :

Toll Collect GmbH
Customer Service
Postfach 11 03 29
10833 Berlin
Allemagne

Fax : +49 180 1 22 26 28 **

info@toll-collect.de
www.toll-collect.de

** Appel gratuit ; les coûts d'appel peuvent différer en cas d'appel à partir d'un poste mobile.*

***En Allemagne :*
tarif à partir d'un poste fixe 3,9 cts la minute ; max. 42°cts la minute à partir d'un poste mobile.

La présente brochure d'information est publiée par Toll Collect sous réserve de modifications ultérieures des contenus, dans la mesure où ils ne font pas référence à des situations sujettes à des adaptations continuelles. Cela concerne en particulier les déclarations relatives au réseau de partenaire de service et au réseau de postes de péage.

La responsabilité de Toll Collect GmbH en ce qui concerne les présentes informations à l'attention des clients, ainsi que celle de ses représentants et auxiliaires d'exécution, n'est engagée qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. Toll Collect décline toute responsabilité dans tous les autres cas. La présente limitation de responsabilité ne s'applique pas à la responsabilité de Toll Collect GmbH et de ses représentants et auxiliaires d'exécution en ce qui concerne les atteintes à la vie, à l'intégrité corporelle et à la santé, ni à la responsabilité obligatoire selon sur loi sur la responsabilité liée au produit.

La version actuelle de la présente brochure d'informations usagers peut être téléchargée gratuitement sur le site Internet www.toll-collect.de.

Conditions générales de vente

Les Conditions générales de vente de Toll Collect GmbH sont disponibles sur le site Internet www.toll-collect.de.

TOLL COLLECT
service on the road

Toll Collect GmbH, Berlin, 006, V 9.0, F – Mise à jour : 07/2015

Par ordre du

Bundesamt
für Güterverkehr